

HUBUNGAN ANTARA MANAJEMEN WAKTU DENGAN PRESTASI BELAJAR MAHASISWA PROGRAM STUDI DIII KOMPUTERISASI AKUNTANSI AMIK RAHARJA INFORMATIKA

Po. Abas Sunarya¹⁾, Al-Bahra bin Ladjamuddin. B²⁾, Ignatius Joko Dewanto³⁾

¹⁾AMIK Raharja Informatika

^{2,3)}Magister Teknik Informatika - STMIK Raharja

^{1,2,3)}Jl.Jendral Sudirman No.40,modern,Tangerang,021-5529692

ABSTRAK

Manajemen waktu adalah suatu teknik pengembangan kepribadian yang mengajarkan mahasiswa cara yang efektif untuk menggunakan waktu dan memformatnya untuk kebutuhan. Dalam manajemen waktu, mahasiswa dilatih untuk mengelola waktu secara efisien dengan membuat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan waktu agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan, yang dimulai dari penyusunan jadwal kegiatan, skala prioritas, perkiraan waktu untuk suatu kegiatan, sampai evaluasi terhadap penerapan jadwal kegiatan yang telah dibuat, sehingga setiap waktu yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara produktif. Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara manajemen waktu dengan prestasi belajar mahasiswa Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika. Penelitian ini merupakan penelitian analitik yang menggunakan metode survai dengan pendekatan cross sectional. Data yang digunakan adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa angket dan data sekunder tentang prestasi belajar mahasiswa yang dilihat dari nilai indeks prestasi mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dari 37 responden yang diteliti 51,4% responden mempunyai manajemen waktu yang baik dan prestasi belajar terbanyak antara 3,26-3,50 (70,2%), dan terdapat hubungan yang bermakna antara manajemen waktu dengan prestasi belajar mahasiswa.

Keywords : Manajemen Waktu, Prestasi Belajar, Mahasiswa, Kepribadian

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dunia mahasiswa adalah dunia yang dinamis. Karena kedinamisannya, banyak mahasiswa yang kurang cermat dalam mengatur waktu sehari-hari. Baginya, dunia perguruan tinggi dirasa begitu menyibukkan, sampai ada yang stress, merasa tertekan dan pola hidupnya kurang tertata baik. Hal ini disebabkan karena buruknya manajemen waktu mahasiswa.

Kualitas pendidikan di Indonesia hingga saat ini masih sangat memprihatinkan. Kondisi ini terlihat dari rata-rata kemampuan mahasiswa di Indonesia yang masih sangat rendah, sehingga prestasi belajar yang mereka peroleh tidak optimal. Rendahnya mutu pendidikan ini tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan yang timbul selama proses pembelajaran berlangsung.

Berdasarkan survai yang dilakukan oleh Dien Novita pada tahun 2000 terhadap 2150 mahasiswa di Jakarta memperoleh bahwa, masalah aktual yang mereka hadapi adalah rendahnya daya serap, daya ingat, konsentrasi, susah mengatur waktu, kurangnya minat belajar, mencatat dan membaca. Kebanyakan mahasiswa tidak mampu mengatur waktunya dengan baik dan efektif, bahkan tidak sedikit dari mereka yang merasa kekurangan waktu untuk belajar. Seringkali permasalahan yang timbul bukan karena terlalu banyaknya kegiatan yang menyita waktu, melainkan pengelolaan dan penggunaan waktu yang masih belum baik,

sehingga mereka selalu mengalami kesulitan dalam membagi waktu kegiatan yang meliputi waktu belajar, waktu bekerja, kegiatan sosial maupun waktu bagi diri sendiri secara efektif.

Manajemen waktu adalah suatu teknik pengembangan kepribadian yang mengajarkan mahasiswa cara yang efektif untuk menggunakan waktu dan memformatnya untuk kebutuhan. Dalam manajemen waktu, mahasiswa dilatih untuk mengelola waktu secara efisien dengan membuat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan waktu agar tercapai tujuan yang telah ditetapkan, yang dimulai dari penyusunan jadwal kegiatan, skala prioritas, perkiraan waktu untuk suatu kegiatan, sampai evaluasi terhadap penerapan jadwal kegiatan yang telah dibuat, sehingga setiap waktu yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara produktif.

Baik atau tidaknya hasil belajar yang dicapai oleh mahasiswa bergantung dari bagaimana mereka menyikapi waktu yang mereka miliki. Meskipun tidak mutlak, namun manajemen waktu yang baik turut menentukan keberhasilan mahasiswa dalam belajar. Mahasiswa yang sukses lebih sering menghadiri jam pelajaran dan lebih setia pada jadwal yang telah mereka susun, serta mempunyai catatan dan waktu jam belajar lebih lengkap.

Menurut penelitian yang dilakukan Dien Novita di Jakarta tahun 2000, mahasiswa dengan kemampuan dan prestasi akademik yang tinggi cenderung sangat memperhatikan waktu belajar, mempunyai cara untuk mengatasi kejenuhan dalam belajar, dan sangat memperhatikan keseimbangan antara belajar, istirahat dan beraktivitas. Mereka tidak hanya membuat jadwal, tetapi juga lebih banyak memperhitungkan waktu dan manfaatnya. Sedangkan mahasiswa dengan kemampuan sedang dan kurang, rata-rata belajar sesuai dengan *mood* sehingga tidak efisien. Di lain pihak, tidak jarang mahasiswa mencapai prestasi lebih rendah dari apa yang mungkin dicapai dengan potensi yang sebenarnya. Beberapa hal yang dapat menyebabkan hal tersebut adalah hambatan kejiwaan seperti merasa rendah diri, kurang percaya pada diri sendiri dan rendah motivasi serta disiplin pribadi.

Banyak hal yang mempengaruhi pencapaian prestasi belajar seorang mahasiswa, antara lain adalah kualitas mahasiswa yang diterima oleh suatu instansi pendidikan. Kampus dengan input mahasiswa yang rata-rata kemampuannya sudah baik akan memiliki prestasi belajar yang baik pula.

Faktor bakat, minat, motivasi, aspek kognitif dan yang lainnya juga ikut menentukan pencapaian prestasi belajar selain manajemen waktu. Dalam beberapa fakta, ditemukan bahwa mereka yang memiliki prestasi yang baik mempunyai kecenderungan untuk mengelola waktu yang dimiliki dengan baik pula.

Dari uraian di atas dapat terlihat manajemen waktu mempunyai pengaruh dalam proses belajar mahasiswa. Meskipun masih banyak faktor lain yang mempengaruhinya, namun hal ini bisa menjadi salah satu penentu tercapainya target atau tujuan belajar yang telah ditetapkan.

AMIK Raharja Informatika merupakan salah satu tonggak untuk menciptakan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dalam bidang Ilmu Komputer, dan merupakan upaya masyarakat dalam meningkatkan pendidikan yang lebih baik khususnya pada bidang Ilmu Komputer. Selain itu Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika juga memiliki prestasi akademik yang baik. Selama ini di Tangerang belum pernah diteliti tentang hubungan antara manajemen waktu dengan prestasi belajar, sehingga dipandang perlu untuk meneliti hubungan antara manajemen waktu dengan prestasi belajar mahasiswa Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika.

Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara manajemen waktu dengan prestasi belajar mahasiswa Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika. Sementara tujuan khususnya adalah untuk mengetahui :

- a. Pola manajemen waktu mahasiswa Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika
- b. Prestasi belajar yang dicapai mahasiswa Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika
- c. Hubungan antara manajemen waktu dengan prestasi belajar mahasiswa Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika.

METODOLOGI PENELITIAN

Rancangan Penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik yang menggunakan metode survei dengan pendekatan cross sectional. Data yang digunakan adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa angket dan data sekunder tentang prestasi belajar mahasiswa yang dilihat dari nilai indeks prestasi mahasiswa

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika, Tangerang tahun 2017, yaitu mahasiswa tingkat 1. Mahasiswa tingkat 1 pada Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi di AMIK Raharja Informatika, Tangerang yang menjawab kuesioner pada periode 22-23 Januari 2017, yaitu 37 responden.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di AMIK Raharja Informatika. Waktu penelitian dan pengambilan data dilaksanakan pada periode 22-23 Januari 2017.

Definisi Operasional

1. Mahasiswa. Seluruh mahasiswa pada Program Studi D3 Komputerisasi Akuntansi di AMIK Raharja Informatika, Tangerang tingkat I yang berjumlah 37 orang.
2. Prestasi belajar. Nilai rata-rata yang diperoleh mahasiswa dari seluruh mata kuliah yang ada sesuai dengan rekapitulasi nilai, dengan alat ukur master tabel, kriteria ukurnya **Sangat baik** : nilai rata-rata 3,51 - 4,00; **Baik** : nilai rata-rata 2,75 - 3,50; **Cukup** : nilai rata-rata 1,99 - 2,74 (Sumber : Acuan Penilaian Menurut Muhibbin Syah), dan menggunakan skala ordinal.
3. Manajemen waktu. Nilai yang diperoleh dari hasil pengukuran manajemen waktu yang meliputi :
 - Daftar kegiatan yang akan dibelajarkan
 - Skala prioritas dari setiap kegiatan
 - Perkiraan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap kegiatan
 - Alokasi waktu untuk setiap kegiatan
 - Evaluasi penerapan jadwal

Dengan menggunakan alat ukur angket. Angket yang digunakan terdiri dari 40 butir pernyataan, dimana pernyataan nomor 1-9 tentang penyusunan daftar kegiatan, 10-16 tentang skala prioritas kegiatan, 17-22 tentang perkiraan waktu kegiatan, 23-28 tentang alokasi waktu kegiatan dan pernyataan 29-40 tentang evaluasi penerapan jadwal. Dari 40 butir pernyataan terdapat 17 pernyataan negatif yaitu pernyataan nomor 11, 12, 13, 16, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 32, 33, 34, 35, 36 dan 37, sedangkan sisanya adalah pernyataan positif.

Kriteria ukur **Baik**: jika nilai yang diperoleh median T; **Buruk**: jika nilai yang diperoleh < median T (Sumber: Penilaian dan Penelitian Pendidikan, menurut Sudjana), dan menggunakan skala ordinal.

Variabel yang diukur

1. Manajemen Waktu. Manajemen waktu diukur sebagai variabel independen, menggunakan angket mengenai manajemen waktu yang meliputi 5 aspek. Dikategorikan menjadi baik dan buruk, yang diukur dalam bentuk persen.
2. Prestasi Belajar. Prestasi Belajar diperoleh dari nilai rata-rata mahasiswa untuk semua mata kuliah yang ada. Dikelompokkan dengan menggunakan skala ordinal menggunakan kategori sangat baik, baik dan cukup, yang diukur dalam bentuk persen.
3. Hubungan Manajemen Waktu dengan Prestasi. Hubungan keeratan antara manajemen waktu dengan prestasi belajar mahasiswa dilakukan uji statistik *Fisher Exact*.

Analisis Data

1. Analisis Univariat. Nilai masing-masing responden dikategorikan ke standar kriteria objektif yaitu: baik dan buruk.
2. Analisis Bivariat. Mempunyai tujuan untuk melihat hubungan antara variabel dependen (prestasi belajar) dengan variabel independen (manajemen waktu). Untuk mengetahui hubungan antara manajemen waktu dengan prestasi belajar mahasiswa, dilakukan uji statistik dengan menggunakan SPSS 15 *for windows*. Uji statistik dilakukan dengan menggunakan *Fisher Exact*.

C. HASIL PENELITIAN

1. Manajemen Waktu Mahasiswa Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika Tahun 2017

Tabel-1 Penilaian Responden Terhadap Aspek Manajemen Waktu

Aspek manajemen waktu	Baik		Buruk	
	Frekuensi	Persen	Frekuensi	Persen
Penyusunan daftar kegiatan	19	51,4	18	48,6
Skala prioritas	15	40,5	22	59,5
Perkiraan waktu	20	54,1	17	45,9
Alokasi waktu	21	56,8	16	43,2
Evaluasi	18	48,6	19	51,4
Total	93		92	
Rata-Rata (mean)	19	51,4	18	48,6

Pada Tabel-1, tampak bahwa rata-rata responden yang berpendapat baik terhadap 5 aspek manajemen waktu adalah 51,4% (19 orang) dan buruk 48,6% (18 orang)

2. Prestasi Belajar Mahasiswa Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika Tahun 2017

Tabel-2 Prestasi Belajar Mahasiswa Tahun 2017

Skala nilai	Frekuensi	Persen
2,75-3,00	1	2,7
3,10-3,25	4	10,8
3,26-3,50	26	70,2
3,51-3,75	6	16,2
Total	37	100

Pada Tabel-2, tampak 70,2% mahasiswa (26 orang) berprestasi antara 3,25-3,5.

3. Hubungan Antara Manajemen Waktu Dengan Prestasi Belajar Mahasiswa Program Studi Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika Tahun 2017

Tabel-3 Distribusi Responden Berdasarkan Prestasi Belajar dan Manajemen Waktu Mahasiswa

NILAI	MANAJEMEN WAKTU				TOTAL	P
	BAIK	%	BURUK	%		
2,75-3,00	0	0	1	100	1	0,006
3,10-3,25	0	0	3	100	3	
3,26-3,50	15	55,6	12	44,4	27	
3,51-3,75	4	66,7	2	33,3	6	

Berdasarkan Tabel-3, makin buruk manajemen waktu, maka nilai prestasi belajar makin turun ($< 3,26$). Secara statistik hubungan ini bermakna ($p < .$).

D. PEMBAHASAN

Manajemen Waktu

Dalam penelitian ini manajemen waktu diukur dengan lima aspek manajemen waktu terhadap 37 responden. Dari hasil penelitian pada **skala prioritas**, responden yang berada pada kategori baik yaitu sebanyak 40,5% (15 orang) dan kategori buruk sebanyak 59,5% (22 orang). Mereka yang masuk ke dalam kategori buruk ini pada umumnya disebabkan karena kurang mampu menentukan skala prioritas untuk semua kegiatan yang direncanakan dan kurangnya disiplin dalam melakukan prioritas tersebut atau mendahulukan kegiatan yang tidak menjadi prioritas.

Dari hasil penelitian didapat bahwa alokasi waktu responden berada pada kategori baik yaitu sebanyak 56,8% (21 orang) dan kategori buruk sebanyak 43,2% (16 orang). Mahasiswa yang termasuk dalam kategori baik ini, mereka selalu belajar pada saat mereka bisa berkonsentrasi dan mereka tidak membiarkannya berlalu begitu saja sehingga lebih mampu mengenal kapan waktu efektif yang mereka miliki. Kunci dari pengelolaan waktu yang berhasil adalah tidak menunda pekerjaan yang paling penting, ini artinya harus memberikan seluruh kemampuan untuk melaksanakan hal terpenting dari alokasi waktu yang tepat.

Prestasi Belajar

Berdasarkan Tabel-3, responden yang mempunyai prestasi belajar lebih besar berada pada skala nilai antara 3,25-3,5 sebanyak 70,2% (26 orang) dan paling kecil berada pada skala nilai 2,75-3,00 sebanyak 2,7% (1 orang). Hal ini disebabkan karena prestasi belajar mahasiswa program studi D3 Komputerisasi Akuntansi AMIK Raharja Informatika tidak banyak bervariasi ditunjukkan dari yang terbanyak berada pada skala nilai yang lebih besar, yaitu antara 3,25-3,5 sebanyak 70,2% (26 orang).

Hubungan Antara Manajemen Waktu Dengan Prestasi Belajar

Menurut hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara manajemen waktu dengan prestasi belajar siswa. Ini ditunjukkan dengan **P-Value** $< 0,05$ atau **0,006** $< 0,05$. Hasil ini dapat menunjukkan bahwa semakin baik manajemen waktu yang dimiliki siswa maka semakin baik pula prestasi yang dapat mereka capai. Demikian juga sebaliknya, semakin buruk manajemen waktu yang dimiliki oleh siswa maka semakin rendah prestasi belajar yang dapat dicapai oleh siswa.

Manajemen waktu memungkinkan siswa mengatur dan menformat waktu yang mereka miliki sesuai dengan kebutuhan. Dalam hal ini mereka diajarkan bagaimana menggunakan waktu secara terarah, efektif dan efisien. Baik waktu untuk belajar maupun untuk kegiatan lainnya. Semakin baik pengelolaan waktu belajar dengan memperhatikan keseimbangan

waktu untuk kegiatan lainnya maka akan memberikan pengaruh yang semakin baik pula terhadap prestasi belajar yang dapat dicapai.

Menurut Cipta Ginting, cara bagaimana waktu digunakan sangat mempengaruhi bukan saja prestasi, melainkan juga karier dan kehidupan. Mengetahui segala prinsip dan teknik belajar tidak ada gunanya jika tidak dapat membagi dan menggunakan waktu dengan baik. Di samping itu menurut Muhibbin Syah, masih banyak faktor lain yang mempengaruhi hasil belajar seseorang seperti faktor internal yaitu meliputi kondisi fisik, psikologi seperti bakat, minat, kecerdasan, motivasi dan kemampuan kognitif. Selain faktor internal, masih ada faktor eksternal yang juga mempengaruhi hasil belajar seperti lingkungan alam, sosial dan instrumental.

Namun meskipun demikian, manajemen waktu turut memberikan kontribusi terhadap pencapaian prestasi belajar siswa karena tidak jarang siswa mencapai prestasi lebih rendah dari apa yang mungkin dicapai dengan potensi yang sebenarnya disebabkan karena pengelolaan waktu yang buruk.

Sebelum seseorang mempunyai kemauan menentukan pilihan untuk belajar atau tidak, di dalam diri orang tersebut muncul kesadaran akan kebutuhannya. Pada saat seorang siswa menyadari kebutuhannya untuk berprestasi maka akan mendorong mereka untuk melakukan usaha yang mendukung pada terpenuhinya kebutuhan tersebut.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ada kesesuaian hasil penelitian yang didapatkan dengan teori yang ada. Manajemen waktu memang memiliki hubungan dengan prestasi belajar, namun masih banyak faktor lain yang mempengaruhi prestasi belajar seseorang. Ekonomi, lingkungan, mutu sekolah, kecerdasan, usaha, minat dan motivasi mempunyai pengaruh terhadap prestasi yang mereka peroleh

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa dari 37 responden yang diteliti sebesar dengan 51,4% responden mempunyai manajemen waktu yang baik dan prestasi belajar terbanyak antara 3,26-3,50 (70,2%). Sehingga terlihat bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara manajemen waktu dengan prestasi belajar mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- [1.] Azwar, Azrul.1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Ilmu Komputer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- [2.] Budihardjo. 2001. *Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien peserta wajib PT ASKES yang berobat jalan di Puskesmas seKabupaten Sambas Propinsi Kalimantan Barat tahun 2001*. Tesis FKM UI
- [3.] Bustami MS, MQIH. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Ilmu Komputer & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- [4.] Depkes RI.1999. *Pedoman Kerja Puskesmas*. Jilid I. Jakarta: Depkes RI.
- [5.] Gaspert Vincent. 1997. *Manajemen kualitas dalam meningkatkan industri jasa*. Yayasan Indonesia Emas Institut Vincent, Gramedia Jakarta.
- [6.] Jacobalis, 1989. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance)*. PT. Citra Windu Satria Jakarta.
- [7.] Kadaryati. 2009. *Faktor –faktor pada unit pelayanan kacamata yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan di RS Karya Medika II Tambun Tahun 2009*. Tesis Program Pascasarjana Program studi Ilmu Ilmu Komputer Masyarakat Universitas Respati Indonesia.

-
- [8.] Konstantinus Sinulingga.2002. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Ilmu Komputer Balai Pengobatan Umum Puskesmas Padang Bulan Medan tahun 2002*. Tesis FKM UI
 - [9.] Kotler, Phillip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehalindo
 - [10.] Lameshow, et all. 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Ilmu Komputer*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
 - [11.] Lizarni. 2000. *Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kuta Alam Banda Aceh tahun 1999*. Tesis FKM UI
 - [12.] Lumenta, Benyamin. 1989. *Pelayanan Medis, Citra Peran dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Kanisius.
 - [13.] Lumenta, Benyamin. 1989. *Dokter, Citra, Peran dan Fungsi: Tinjauan Fenomena Sosial*: Penerbit Kanisius.
 - [14.] Muninjaya, A.A. Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Ilmu Komputer*. Jakarta: EGC.
 - [15.] Naidu, Aditi. 2009. *Factors Affecting Patient Satisfaction And Healthcare Quality*. International Journal of Health Care Quality Assurance
 - [16.] Rangkuty, F. 2006. *Measuring Customer Satisfication: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
 - [17.] R. Bimo Satrio R. 2003. *Faktor – faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Bantar Gebang Bekasi tahun 2003*. Tesis FKM UI.
 - [18.] Sari Kartika. 2009. *Determinan tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi RSUD Ulin Banjarmasin tahun 2009*. Tesis Program Pascasarjana Program studi Ilmu Ilmu Komputer Masyarakat Universitas Respati Indonesia.
 - [19.] Sumantri Arif. 2001. *Hubungan antara mutu pelayanan klinik sanitasi puskesmas berdasarkan ISO 9004-2 dengan kepuasan klien di kabupaten Mojokerto Jawa Timur*, Tesis FKM UI
 - [20.] Sumanto. 1998. *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Poliklinik Umum Pertamina Plaju*. Tesis FKM UI
 - [21.] Supranto, JMA. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
 - [22.] Tjiptono Fandy. 2003. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
 - [23.] Trisjanto. 2002. *Hubungan mutu layanan balai pengobatan dengan kepuasan pasien puskesmas kabupaten Lampung Utara Tahun 2002*. Tesis FKM UI
 - [24.] Wijono, Djoko.1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Ilmu Komputer*. Surabaya: Airlangga University Press.